

El Estado que no garantiza la correcta prestación del servicio de llamadas al 112 responde de los daños ocasionados a los particulares

Ana I. Mendoza Losana

Profesora titular de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha
Consejera académica de Gómez-Acebo & Pombo

Se analiza la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 5 de septiembre del 2019, asunto C-417/18, que se pronuncia sobre una demanda de responsabilidad patrimonial contra Lituania por la incorrecta regulación del servicio de llamadas de emergencia al 112.

La Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) de 5 de septiembre del 2019, asunto C-417/18 (ECLI:EU:C:2019:671), se pronuncia sobre el número único europeo de llamada de emergencia (112). La sentencia responde a una cuestión prejudicial planteada por un tribunal lituano que debía resolver una demanda de responsabilidad patrimonial de la Administración contra el Estado por la incorrecta regulación del servicio de llamadas al 112. La demanda fue interpuesta por los familiares de una joven que fue secuestrada, violada y quemada viva en el maletero de un automóvil, y que había llamado en unas diez ocasiones al 112 para pedir socorro. Sin embargo, los sistemas del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia no mostraban el número del teléfono móvil utilizado porque éste carecía de tarjeta SIM, lo que impidió a los empleados de dicho centro localizar a la joven.

Los demandantes pedían que se condenase a la República de Lituania a indemnizar el daño moral infligido a la víctima y a sus familiares dado que la regulación nacional del servicio 112 era excesivamente genérica, de modo que no se garantizó la correcta aplicación del artículo 26, apartado 5, de la Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo del 2002,

Advertencia legal: Este análisis sólo contiene información general y no se refiere a un supuesto en particular. Su contenido no se puede considerar en ningún caso recomendación o asesoramiento legal sobre cuestión alguna.

N. de la C.: En las citas literales se ha rectificado en lo posible —sin afectar al sentido— la grafía de ciertos elementos (acentos, mayúsculas, símbolos, abreviaturas, cursivas...) para adecuarlos a las normas tipográficas utilizadas en el resto del texto.

relativa al servicio universal y a los derechos de los usuarios en relación con las redes y a los servicios de comunicaciones electrónicas, en su versión modificada por la Directiva 2009/136/CE, de 25 de noviembre del 2009, por cuanto la regulación lituana no obligaba a los operadores a adoptar las medidas tecnológicas necesarias para garantizar la localización del llamante cuando la llamada fuera efectuada desde un terminal sin tarjeta SIM.

Obviando reproducir aquí las cuestiones prejudiciales planteadas por el tribunal lituano, de este y otros pronunciamientos del Tribunal de Justicia de la Unión Europea sobre el servicio de llamadas de emergencia y la responsabilidad patrimonial del Estado, cabe extraer las siguientes conclusiones:

- 1.^a El encaminamiento gratuito de las llamadas realizadas al número de emergencias 112 es una de las prestaciones de servicio público que todos los operadores de servicios públicos telefónicos (fijos o móviles) deben ofrecer gratuita e independientemente de que la red del operador tenga o no cobertura en una zona determinada (art. 26.1 Directiva 2002/22/CE).
- 2.^a Todo terminal telefónico comercializado en Europa debe llevar preinstalado como código de emergencia el número 112 (en los Estados Unidos, el 911). Ello permitirá realizar llamadas de emergencia cuando el usuario haya sido dado de baja en el servicio por impago, cuando la tarjeta SIM esté bloqueada o incluso cuando no haya tarjeta SIM. La diferencia entre realizar la llamada con o sin tarjeta SIM radica en la información capturada de la red y enviada al servicio 112, pero, en cualquiera de los casos, el servicio de emergencias recibe información aproximada sobre la ubicación de la emergencia.
- 3.^a Las llamadas al 112 efectuadas desde un teléfono móvil sin tarjeta SIM quedan incluidas en el ámbito de aplicación del artículo 26.5 de la Directiva 2002/22. La prestación de este servicio no sólo debe ser gratuita y universal, sino que también debe ofrecer, dentro de las posibilidades técnicas, la información necesaria para que los servicios de emergencia puedan prestar socorro con eficacia, incluso aunque la llamada se lleve a cabo desde un terminal que carezca de tarjeta SIM (cdo. 36 y art. 26 Directiva 2002/22 y cdo. 39 Directiva 2009/136).
- 4.^a No obstante, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea introduce cierta dosis de ambigüedad cuando afirma en el fallo de la sentencia comentada que «el artículo 26, apartado 5, de la Directiva 2002/22/CE [...] debe interpretarse en el sentido de que obliga a los Estados miembros, *siempre y cuando sea técnicamente viable*, a velar por que las empresas pertinentes ofrezcan gratuitamente información relativa a la ubicación de las personas que efectúan llamadas a la autoridad que tramite las llamadas y servicios de emergencia al número único europeo de llamada de emergencia 112 tan pronto como la llamada llegue a dicha autoridad, incluso cuando la llamada se haya efectuado desde un teléfono móvil sin tarjeta SIM».
- 5.^a El artículo 26 de la Directiva 2002/22/CE impone a los Estados miembros, *siempre y cuando sea técnicamente viable*, una obligación de resultado, que no se limita a establecer un marco normativo adecuado, sino que exige que los datos sobre la ubicación de cada llamada al

número 112 se transmitan efectivamente a los servicios de emergencia (STJUE de 11 de septiembre del 2008, as. C-274/07, *Comisión/Lituania*, EU:C:2008:497).

- 6.^a Los Estados miembros tienen cierta discrecionalidad al definir los datos sobre la ubicación del llamante que han de ser facilitados al centro de atención de emergencias. Esta discrecionalidad viene limitada por la necesidad de garantizar la intervención eficaz de los servicios de emergencia, en función de la viabilidad técnica y a criterio de los órganos jurisdiccionales nacionales (STJUE, de 5 de septiembre del 2019, as. C-417/18, apdos. 31-33).
- 7.^a Toda infracción del Derecho de la Unión por los Estados miembros genera el derecho a exigir la reparación del daño causado, «independientemente de que la violación que haya causado el perjuicio sea imputable al poder legislativo, al poder judicial o al poder ejecutivo» (*Brasserie, Gerhard Köbler*, STJCE de 30 de septiembre del 2003, as. C-224/01).
- 8.^a El Derecho de la Unión debe interpretarse en el sentido de que, cuando, de conformidad con el Derecho nacional de un Estado miembro, una relación de causalidad indirecta entre la infracción cometida por las autoridades nacionales y el daño sufrido por un particular se considera suficiente a efectos de generar la responsabilidad del Estado, tal relación de causalidad indirecta entre una vulneración del Derecho de la Unión —imputable a dicho Estado miembro— y el daño sufrido por un particular también debe considerarse suficiente como para generar la responsabilidad de dicho Estado miembro por tal vulneración del Derecho de la Unión (STJUE de 5 de septiembre del 2019, apdo. 41).